

INNEHÅLLSFÖRTECKNING

SAMMANFATTNING

1. INLEDNING

- 1.1 Ord att förklara
- 1.2 Uppdraget/syftet
- 1.3 Målgrupp
- 1.4 Bostadsgruppernas uppdrag och organisation
- 1.5 Kvalitetsgarantier och klagomålshantering

2. METOD

- ? Intervjuer
- ? Hur gick intervjuerna till?
- ? Enkäter
- ? Svarsfrekvens

3. RESULTAT AV INTERVJUERNA

4. RESULTAT AV ENKÄTERNA

- 4.1 Inflytande/självbestämmande
- 4.2 Delaktighet
- 4.3 Nöjd
- 4.4 Trygg

5. ÅTERFÖRING

6. KOMMENTARER

Bilagor
Följebrev till gode män
Enkät till gode män
Intervjumall

1. INLEDNING

Årets brukarundersökning är en riktad undersökning och vänder sig till personer som bor på bostadsgrupp i Tyresö och som har en god man. Av tidsbrist uteslöts personerna som inte har en företrädare och som inte arbetade i Tyresö.

Vid undersökningstillfället, november – december 2004, var det 59 personer som beviljats insatsen och som får insatsen verkställt vid någon av de tre bostadsgrupperna. 50 personer har god man och alla de fick en enkät med svarskuvert. Av dessa kom 36 svar åter. Via intervjuer nåddes ytterligare fyra personer och totalt har vi fått in svar från 40 personer. Totalt intervjuades 16 personer.

År 2000 gjordes en liknande brukarundersökning och samma frågeställningar har använts vid detta tillfälle. Totalt 47 av 50 personer medverkade i den undersökningen

1.1 Ord att förklara

LSS, lagen om stöd och service till vissa funktionshindrade kom 1994. Lagen beskriver bl a tio insatser/rättigheter som vissa funktionshindrade kan ha rätt till om de; tillhör personkretsen, har behoven samt inte har sina behov tillgodosedda.

LSS personkrets, är tre definierade grupper som i dagligt tal brukar kallas personkrets 1, 2 och 3. LSS personkretsar beskrivs i lagens 1:a §.

Personkrets 1 är personer med utvecklingsstörning, autism eller autismliknande tillstånd
Personkrets 2 är personer som genom en förvärvad hjärnskada erhållit ett begåvningshandikapp i vuxen ålder.

Personkrets 3 är personer med andra varaktiga fysiska eller psykiska funktionshinder som uppenbart inte beror på normalt åldrande.

Bostadsgrupp, är samlingsnamnet för ett antal enheter som hålls ihop av en enhetschef. Inom bostadsgruppen kan enheterna vara utformade som gruppboende eller servicelägenheter. Gemensamt för alla är att det är en sammanhållen personalgrupp som ger stöd och service till de som bor på enheterna. Personal skall finnas dygnet runt.

Gruppboende, alla lägenheter skall ha en utgång till de gemensamma utrymmena. En fast personalgrupp ger stöd och service dygnet runt.

Servicelägenhet, lägenheterna kan ligga en bit ifrån personalutrymmena. En fast personalgrupp ger insatser dygnet runt.

Fullvärdig lägenhet, enligt LSS skall alla lägenheter vara fullvärdiga dvs erbjuda eget hygienutrymme, kök/kokvrå, sovrum och vardagsrum. Idag bor 9 personer i icke fullvärdiga lägenheter. De har alla möjlighet att ansöka om en fullvärdig lägenhet.

Stödpersonal i boendet, är en eller två personal på bostadsgruppen som har ett speciellt uppdrag gentemot en person på enheten.

Stöd- och serviceplaner, skall upprättas skriftligt tillsammans med berörda personer och ev företrädare. Vid nyinflyttning skall planen upprättas inom en månad. I planen skall aktuellt stöd och service redovisas. Planen skall kontinuerligt följas upp, dock minst en gång om året.

God man, av tingsrätt utsedd person med uppdrag att bevaka rätt (se till att huvudmannen får den hjälp som denne är berättigad till), förvalta egendom (sköta huvudmannens ekonomi) och sörja för person (se till att huvudmannen får en god omvårdnad). Tingsrätten kan besluta om ett begränsat uppdrag t ex bara förvalta egendom.

Huvudman, den som får en god man är huvudman. Huvudmannen är fortfarande myndig och skall alltid vidtalas och vara delaktig i beslut som rör honom/henne.

Förvaltare, utses om det inte räcker med god man. Kan bli aktuellt speciellt i ekonomiska frågor.

1.2 Uppdraget/syftet

99 05 25 antog socialnämnden socialförvaltningens förslag för hur handikappomsorgen skall utforma sina framtida brukarundersökningar. Undersökningarna skall enligt planen vara riktade och ge mer direkt kunskap om hur en insats fungerar och vad som behöver förbättras. År 2000 gjordes den första riktade brukarundersökningen inom området särskilt boende LSS och detta är en uppföljning.

Brucarundersökning skall ge svar huruvida personerna som får insatser på bostadsgrupperna upplever sig

? Vara delaktiga i samhällslivet

? Ha inflytande/självbestämmande över sitt vardagsliv. Kan de påverka det stöd och den service som ges.

Ges insatserna på ett sätt så att brukarna känner sig nöjda och trygga.

Målsättningen är att alla synpunkter som kommer fram skall återföras till personalgrupperna och vara vägledande för hur arbetet skall utvecklas.

1.3 Målgruppen

Målgruppen är personer som uppfyller kriterierna för LSS och som bor på bostadsgrupp i Tyresö kommun och som vid mättillfället hade en god man. Av 59 personer är det endast en som inte uppfyller kriterierna för LSS insatser. Den personen har sin insats enligt Socialtjänstlagen och personen ingår inte i undersökningen. Målgruppen är inte en homogen grupp. Utöver begåvningshandikapp är det flera personer som har ett eller flera tillägghandikapp i form av rörelsehinder, psykiska och/eller somatiska funktions nedsättningar. Gemensamt för alla är att de skall få sina insatser utifrån ett individuellt utformat stöd.

Av 58 personer har 50 en god man. Många gode män är även nära anhöriga och har därmed en mycket god kännedom om hur deras huvudman får sina behov tillgodosedda.

1.4 Bostadsgruppernas uppdrag och organisation

I Tyresö finns elva personalgrupper som ger stöd till 49 personer i egna lägenheter och till 10 personer som bara har rum. Dessa personalgrupper är uppdelade på tre bostadsgrupper som leds av var sin enhetschef. Budgeten omsluter drygt 30 milj kronor.

<u>Bollmora bostadsgrupp</u>	<u>Trollbäckens bostadsgrupp</u>	<u>Tyresö bostadsgrupp</u>
20,69 tjänster	22,67 tjänster	23,86 tjänster
17 personer varav	13 personer varav	29 personer varav
16 i lägenhet, 1 i rum	5 i lägenhet, 8 i rum	28 i lägenhet, 1 i rum

Bostadsgrupperna skall arbeta efter de principer som ligger till grund för hur alla insatser enligt LSS skall ges

? Självbestämmande och inflytande.

? Tillgänglighet

? Delaktighet

? Kontinuitet och helhetssyn

Som nyinflyttad skall en stöd och serviceplan upprättas inom en månad. Planen skall sedan kontinuerligt följas upp, minst en gång om året. Planen skall så långt det är möjligt upprättas i dialog men den avser och hans/hennes företrädare. En verksamhetsbeskrivning av insatsen ligger till grund för bostadsgruppernas arbete. Den ger ramarna åt insatsen och skall säkerställa en uppföljning av kvalitén på insatsen.

1.5 Kvalitetsgarantier och klagomålshantering

Bostad för funktionshindrade har en kvalitetsgaranti som tar upp följande områden;

Information

Vi lovar att du får återkommande muntlig och skriftlig information om vad som finns och planeras när det gäller bostäder med stöd.

Denna del av garantin ansvarar verksamhetssekreteraren för. Genom att minst en gång om året skicka ut information till de personer som är 17 år och äldre. Informationen avser vad som är på gång inom boendeplanering samt att uppmana till tidig dialog med handläggarna om framtiden.

Kontaktpersonal / stödpersonal

Vi lovar att du får en stödpersonal i det boende du skall flytta in i. Stödpersonalen ska vara utsedd redan innan du flyttar in.

Alla enhetschefer ansvarar för att detta blir gjort. På bostadsgrupperna finns utsedda stödpersonal till alla och i vissa fall utses två personer.

Planering

Vi lovar att vi inom en månad tillsammans med dig upprättar en stöd- och serviceplan. Planen ska ta hänsyn till din levnadshistoria och skall följas upp minst en gång om året.

Alla enhetschefer svarar för att en stöd och serviceplan blir gjord och att den följs upp under året. En planering är gjord för alla personer som idag bor på enheterna.

Dokumentation

Vi lovar att anteckna och bevara alla uppgifter som behövs för att din omvårdnad ska fungera bra. Vi gör detta tillsammans med dig så att du får reda på vad som antecknas.

Enhetscheferna ansvarar för att en dokumentation görs kontinuerligt ute på enheterna. En lägesrapport skall årligen skickas in till ansvarig handläggare och förvaras då i aktuell personakt.

Klagomålshantering

Kontinuerligt kommer klagomål in till enhetscheferna dessa löses oftast i och med samtalet. Det kan gälla nya rutiner i de individuella stöd och serviceplaner. Enhetscheferna är informerade om att upplysa personerna som klagar att de kan göra detta officiellt genom klagomålshanteringen. Ett fåtal har använt sig av denna möjlighet. Under 2004 har 13 klagomål registrerats på handikappomsorgens verksamhet. Endast två klagomål rör bostadsgrupperna.

Ett klagomål rör verksamheten på en av enheterna som har varit störande för grannar. Flera olika åtgärder har satts in. Ett klagomål har rört insatserna runt en person och dennes rutiner avseende motion och mathållning. Detta klagomål följs upp kontinuerligt.

2 METOD

Två olika metoder har använts; **intervjuer** av ett urval av brukarna samt **enkäter** till alla gode män.

Intervjuer

För att få med brukarnas egna synpunkter så valde vi att genomföra intervjuer med de som hade sin arbetsplats i Tyresö och som ville bli intervjuade och som bedömdes klara av en intervju utan att bli oroad av situationen.

Intervjuer genomfördes med 16 personer. De valdes ut genom att personal på den dagliga verksamheten tillfrågade personerna om de ville vara med. Urvalet visade sig representera 8 enheter av 11. De tre enheter som inte blev representerade har inte någon person som kan samtala med en okänd intervjuare. Här får vi förlita oss på att de har gode män som framför deras åsikter.

Att intervju personer med ett större eller mindre begåvningshandikapp kräver en god kännedom om handikappet och hur det påverkar personens sätt att svara. Intervjuaren måste bli medveten i beräkningen att många vill vara till lags och högst ogärna klagar. Personer i beroendeställning till personal klagar sällan.

Hur gick intervjuerna till?

Intervjuerna genomfördes som ett samtal om en dag, från morgon till kväll. Samtalet inleddes med frågor där personen fick berätta vem de var och hur länge de hade bott på bostadsgruppen. Därefter gick intervjuaren in på själva huvuduppgiften att genom samtalet, som tog upp 11 vardagsituationer, ta reda på;

Vilket stöd som fås/ges,

Vem som bestämt hur och när det ges,

Är personen nöjd och trygg med insatserna som de får i de olika situationerna.

Intervjuaren anpassade samtalen utifrån vad som var aktuellt för intervjupersonen.

Följdfrågorna blev;

Vem gör vad, vem har bestämt, hur går det till, hur vet personalen om hur du vill ha det och är du nöjd med insatsen är det tillräckligt för att du skall vara trygg?

Intervjuarmanualen utarbetades under den förra brukarundersökningen och har detta år utökats med ett par frågor som rör kunskap och kännedom om de personer som specifikt arbetar för dem.

Vem är din stödpersonal? Har du ledsagare? Har du kontaktperson? Vad heter din gode man? Nytt är också en fråga om vad de gör på kvällar och helger.

När intervjuaren fångade upp att intervjupersonen önskade en förändring så skrevs det ned som kommentarer. Alla önskemål återförs till personens stödpersonal i boendet.

Enkäter

Enkäterna till 50 gode män hade ett följebrev där vi informerade om syftet med brukarundersökningen. Bilaga 1

Vi definierade värdeorden
Inflytande/självbestämmande,
Delaktighet,
Nöjd och Trygg

Frågeformuläret hade endast fyra frågor med fem svarsalternativ och möjligheter till att ge kommentarer.

50 gode män fick enkäten utskickad med frankerat svarskuvert. Påminnelse gick ut till 22 personer och totalt kom 36 enkäter in. Detta är ett betydligt sämre resultat i jämförelse med år 2000.

Genom de 16 intervjuer som genomfördes nåddes ytterligare 4 personer vars gode män inte hade svarat på enkäten. Totalt antal svar är 40.

Svarsfrekvens

Svarsfrekvensen i år var 80 % . Motsvarande siffra år 2000 var 94%

3 RESULTAT AV INTERVJUERNA

Urvalet gjordes utifrån att personerna skall kunna medverka i en intervju utan att bli oroliga över att de inte förstår varför de blir intervjuade. Vidare uteslöts de som hade sitt arbete utanför Tyresö på grund av tidsbrist. Utifrån 16 djupintervjuer får vi en bild av hur de upplever sitt liv på enheterna. Deltagarna kom från samtliga bostadsgrupper.

Svaren speglar intervjupersonens personliga upplevelse av att vara delaktig, ha inflytande och att vara trygg och nöjd. Materialet går att använda för diskussioner på alla boendeenheter. Av bostadsgruppernas elva enheter är åtta enheter representerade i intervjuerna. Endast tre enheter har deltagare som inte kan delta i en intervjusituation som denna.

Kommentarer om Delaktighet

- ? Jag vill komma ut mer med personal eller ledsagare på fritid och semestrar.
- ? Jag vill oftare laga mat själv med stöd av personalen.
- ? Jag vill ha tydliga matlagningsrecept med bilder för jag vill lära mig bli mer självständig.
- ? Jag säger själv till personalen när jag går. Klarar mina frukostar själv.
- ? Hyran är alldeles för hög, det är dyrt att bo själv.
- ?

16 av 16 personer anser att de har en delaktighet i de vardagssituationer som togs upp men många vill ha mer.

Kommentarer om Inflytande/Självbestämmande

- ? Jag går upp själv men vill att personalen skall väcka mig, så är det inte idag. Helst vill jag bo ihop med min tjej. Vi har varit ihop länge nu.
- ? Min dröm är att bo ihop med en kompis.
- ? Jag vill gärna ha ett eget djur. Någon som välkomnar mig när jag kommer hem.
- ? Jag vill inte alltid äta själv.
- ? Jag vill ha en katt.
- ? Jag vill bo ihop med kompisar.
- ? Ibland känns det som om personalen bestämmer alldeles för mycket över mitt liv.
- ? Nu vill jag flytta till en egen lägenhet en bit ifrån personalen. Jag vill bestämma mer över vad jag äter. Personalen lägger sig i för mycket.
- ? Jag är mycket med min tjej som bor på en annan enhet.
- ? Jag vill att den personal som jag väljer ska följa med till läkaren.

15 av 16 personer svarar att de är med och bestämmer i de vardagssituationer som intervjun tog upp. Däremot så uttrycker många starkt att det finns situationer där de inte får bestämma själva. Några personer uttryckte att de inte alltid förstod **varför** deras önskemål inte kunde tillgodoses.

Kommentarer om nöjd och trygg

- ? Jag vill bo närmare personalen.
- ? Jag vill gärna veta/ha en lista över vilken personal som jobbar på kvällen.
- ? Undrar mycket på vad som händer om jag gör illa mig i lägenheten. Ibland kan det vara svårt att nå personalen.
- ? Jag behöver stöd av personalen.
- ? Jag vill att min gode man skall hälsa på mig. Jag har bott på många ställen. Vill inte äta själv.
- ? Jag vill gärna veta vem som jobbar på kvällen ibland tycker personalen att "det spelar väl ingen roll" men det gör det.
- ? Jag vill att den personal som jag väljer ska följa med till läkaren.
- ? En gång halkade jag på toaletten och behövde få hjälp att komma upp. Det var läskigt.
- ? Jag trivs i lägenheten och tittar mycket på TV. Äter ofta tillsammans med personalen.
- ? Jag är nöjd med att personalen följer med mig till doktorn för det kan vara svårt att förklara vad som hänt.
- ? Jag hämtar matlådor och det är bra.
- ? Jag trivs så bra och får lagom mycket stöd
- ? Jag får all hjälp jag behöver av mina assistenter (vårdare).
- ? Jag kan tala med min kontaktperson om allt.
- ? För mig spelar det ingen roll vem i personalgruppen som kommer på stödtiden.

Fyra personer uttryckte att de inte var helt nöjda med vissa situationer och två personer kände sig inte helt trygga med att inte veta vad som händer om de ramlar i sin lägenhet. Kommentarererna talar för sig själv och skall återföras till personalgrupperna.

4 RESULTAT AV ENKÄTERNA

4.1 Inflytande/självbestämmande

Rätten till självbestämmande hänger nära samman med rätten till integritet. Ju mer en person är beroende av andras stöd och hjälp, desto större är risken för integritetsintrång. Att vara god man innebär ibland att svara istället för.

1. Bedöm graden av inflytande/självbestämmande som du och din huvudman har när det gäller att påverka den individuella utformningen av stöd och service i boendet ?

Mycket stort	Stort	Litet	Inte alls	Ej svar
5	22	6		3

75% svarade att deras huvudman hade ett stort eller mycket stort inflytande.
År 2000 var siffran 60%

1b.	Och är	Nöjd	Missnöjd	Ej svar	med det.
		27	3	6	

1b ny fråga 2004 75% var nöjda med det inflytandet som erbjöds.

Svarskommentarer

- ≠ Allt finns dokumenterat men följs inte alltid trots månadmöten.
- ≠ Det är svårt att kommunicera.
- ≠ Får bestämma alldeles för mycket själv. För lite struktur i boendet.
- ≠ Blir alltid tillfrågad om min åsikt i olika ärenden.
- ≠ Kan aldrig påverka matlagningen och valet av maträtter.
- ≠ Känner mig inte tillfrågad av personalen som god man.
- ≠ Alldeles för lite struktur i boendet.
- ≠ Svårt att få den individuella utformningen tillgodosedd fullt ut. Det är fler boende och brist på kompetent personal.
- ≠ Min huvudman är tryggare nu och vänder sig mer till personalen istället för till mig (mamma).

4.2 Delaktighet

Den enskilde skall tillförsäkras ett aktivt deltagande i samhällslivet. Detta kan innebära att man tillsammans med personal/anhöriga/godman planerar och genomför fritidsaktiviteter och semestrar. Det kan även vara att man söker eller har fått kontaktperson, ledsagarservice. Eller att man är nöjd med hur man har det.

2. Bedöm graden av delaktighet i samhällslivet som din huvudman har idag ?

Mycket stort	Stort	Litet	Inget alls	Ej svar
5	20	8	1	2

69% svarade att deras huvudman hade en stor delaktighet i samhällslivet.
År 2000 var siffran 58%

2b.	Och är	Nöjd	Missnöjd	med det	Ej svarat
		29	2		5

Ny fråga år 2004. 80% var nöjda med den delaktighet som erbjöds deras huvudmän.

Svarskommentarer:

- ✎ Så länge som jag är god man och ledsagare är min huvudman delaktig.
- ✎ Svårt att svara på.
- ✎ Personalen säger att det saknas resurser.
- ✎ Har fått en bra kontakt med kontaktpersonalen. Har fått ett mindre intresse för delaktighet i samhällslivet.
- ✎ Min huvudman har ingen möjlighet att göra sig ngn uppfattning.
- ✎ För sjuk för att delta i samhällslivet.
- ✎ Fritidsaktiviteter och minisemestrar arrangeras av personalen.
- ✎ Det känns som om mycket vilar på mig som förälder och god man.
- ✎ Ordnas mellan huvudmannen och personalen.
- ✎ Inga insatser från personalen allt sker på egen hand missnöjd med detta.
- ✎ Personalen är bättre på att få med min huvudman som behöver puttats på och övertalas till aktiviteter.

4.3 Trygg

Insatserna som ges på bostadsgruppen skall präglas av kontinuitet. Tillvaron blir då för den enskilde, överblickbar, förutsägbar och därigenom kan livet kännas lite tryggare.

3. I vilken grad präglas insatserna av kontinuitet och trygghet för din huvudman ?

Mkt stor grad	Stor grad	Liten grad	Inte alls	Ej svar
11	20	4		2

86% svarade att de ansåg att de insatser som ges präglas av kontinuitet och trygghet..
År 2000 var siffran 80%

3b.	Och är	Nöjd	Missnöjd	med det	Ej svar
		30	3		3

Ny fråga år 2004. 83% var nöjda med det.

Svarskommentarer:

- ✎ Saknas kontinuitet och trygghet stor omsättning på personal. De som anställs är för unga och stannar för kort tid.
- ✎ Trygg när hon har tillgång till sina saker och blir sedd av personalen.
- ✎ Svårt att svara på men viktigt.
- ✎ Personalen har god utbildning och besitter en stor empatisk förmåga.
- ✎ Samma personal under många år. Viktigt för honom. Han är trygg med dom.
- ✎ Stor omsättning på personal. Informationen har inte fungerat. Vill sätta kryss mittemellan stor och liten grad.
- ✎ Fungerar i stora drag. Blivit mycket bättre. Boendeformen är bra.
- ✎ Bättre personal finns inte. Toppen.

4.4 Nöjd

4. Är du i det stora hela nöjd/missnöjd med insatsen som ges din huvudman?

Mycket nöjd	Nöjd	Missnöjd	Mkt missnöjd	Ej svar
12	20	1		3

88% svarade att de var nöjda med insatser som ges. År 2000 var siffran 90%

4b. Nöjd med :

- ✎ Nöjd med discot på fredagar och badet på tisdagar. Bra ledsagare. Åker hem varannan helg. Allt detta sammantaget gör att det blir tryggt. För det mesta är vi nöjda med personalen.
- ✎ Nöjd med jobbet, bowlingen och att göra bussresor.
- ✎ Nöjd med att gå i gästolen.
- ✎ Nöjd med att få uppmärksamhet av vänlig, glad och skämtsam personal.
- ✎ Personalen är inkännande och lyhörd för behov. Ser alltid till det bästa för min huvudman. Den dagliga tillvaron formas på ett positivt sätt genom personalens professionella förhållningssätt.
- ✎ Nöjd med matstödet.
- ✎ Personalen känner hans beteende och gör det bästa för honom.
- ✎ Personalen ger fasta rutiner som min huvudman behöver.
- ✎ Personalen ställer krav. Liten omsättning på personalen.
- ✎ Bra personal, trygghet personal dygnet runt.
- ✎ Mycket nöjd med kontaktpersonalen och det stöd/hjälp som ges.
- ✎ Möjligheten att vara med på gruppbestadens aktiviteter.
- ✎ Om fast personal finns kvar på enheten och personkemin stämmer.
- ✎ Min huvudman trivs väldigt bra "äntligen". Tycker om all personal.
- ✎ Vi är helnöjda med personalen och gruppen. Lägenheten blev helt underbart trevlig.

Missnöjd med:

- ✎ Missnöjd, när personalen inte ser behoven som jag ser dem.
- ✎ Tycker inte om dominant personal.
- ✎ Får inte en daglig promenad.
- ✎ I år mindre kontakt med viss personal. Känner sig inte välkommen in till personalen. Känner sig ensam i lägenheten. Är för det mesta inne hos en kamrat. Saknar liv och rörelse.
- ✎ Önskar att min huvudman fick bo närmare personalen. För att få en tryggare tillvaro.
- ✎ Borde finnas ett alternativ mellan nöjd och missnöjd.
- ✎ Missnöjd med städningen och att han får mat. Vill sätta krysset mellan nöjd och missnöjd.
- ✎ Hade hoppats på att få en mer individualiserad omvårdnad/stöd. Han har haft en inneboende och stått för mycket av utgifterna för det.
- ✎ Önskar mer gemensamma aktiviteter såsom resor.
- ✎ Vill ha mer uppföljning, planera, och bättre dokumentation.
- ✎ Är missnöjd med att personalen ibland inte kommer i tid.
- ✎ Att det saknas personal på morgonen. Stressigt.
- ✎ Gemensamma aktiviteter i större utsträckning.
- ✎ Önskar ett diskussionsforum. Där alla parter fritt får uttrycka sin åsikt. Teori och praktik är två skilda världar.

5 ÅTERFÖRING

Denna brukarundersökning har genomförts utan anonymitet. Det innebär att alla synpunkter som kommit fram skall bemötas.

Hela brukarundersökningen skall gås igenom med enhetscheferna på bostadsgrupperna. De delger sedan personalgrupperna.

Synpunkter som kom fram under intervjuerna var vi noga med att få tillåtelse av brukarna att få berätta för personalen och det har i de flesta fall redan gjorts till stödpersonalen i boendet.

Synpunkter som framkommit i enkäterna till gode män skall efter genomgång åtgärdas. Enhetscheferna ansvarar för att bemöta de synpunkter som framkommit och att vidta åtgärder så att alla deltagare i undersökningen känner att deras synpunkter har beaktats.

Alla gode män får brukarundersökningen hemskickad till sig. Varje enhetschef gör insatser gentemot gode männen på sina enheter utifrån vad som har framkommit i undersökningen.

Resultatet tas upp på samarbetsträffar med intresseorganisationerna.

Alla handläggare delges innehållet i brukarundersökningen.

5. KOMMENTARER

Personalen på bostadsgrupperna arbetar utifrån stöd och serviceplaner som upprättas mellan personalen och den enskilde, vid behov är även företrädare med.

Dessa planer skall kontinuerligt revideras dock minst en gång om året. Stöd och service planerna utgår från fasta områden i vardagslivet som går igenom. Där personalen skall gå in med stöd och/eller service eller lika viktigt när personal inte skall gå in med stöd eller service, så tecknas detta ner på ett så kallat stödblåd.

Dokumentationen skall borga för en kontinuitet i bemötandet.

Varje person som bor i bostadsgruppen har minst en egen stödpersonal.

Reflektioner från enkätsvaren

Inflytande/självbestämmande. Årets brukarundersökningen visar på ett ökat antal som anser sig ha ett inflytande som de är nöjda med. I kommentarerna finns exempel på att strukturen med stöd och serviceplaner fungerar men att de i vissa fall inte följs upp ordentligt. Ibland ges för stor frihet och ibland har personalen funnit det rätta sättet för att öka en persons trygghet och nå fram med insatser som bara en förälder tidigare har kunnat ge.

Delaktighet. Trots en ökning sedan tidigare mätning så visar denna fråga att vi fortfarande kan bli bättre på att öka personernas delaktighet i samhällslivet. Hela 80% var ändå nöjda med den delaktighet som erbjöds.

Trygg. Hela 86% ansåg sig vara trygga i sitt boende och 83% var nöjda med det. Målet måste ändå vara 100% trygghet. Ur kommentarerna kan man se att kontinuitet bland personalen borgar för en trygghet.

Nöjd. En liten sänkning av antalet nöjda kan märkas. Kommentarna visar att det är både stora och små saker som gör om någon är nöjd eller inte. Att bli sedd, att få stå i en gästol kan vara lika viktigt som att få åka på en resa med personalen.

Reflektioner från intervjuerna

Trots att alla i stort sett känner att de är med och bestämmer om sitt vardagsliv. Så är det påfallande många som uttrycker sin mening om en förändring under en eller flera

punkter. Det är i kommentarerna som man kan utläsa vad personerna tycker skall förändras och det är av stor vikt att personalen ute i verksamheterna får ta del av dessa kommentarer.

Det är fem av sexton som inte vet eller inte tror sig ha en stöd- och service plan. Enligt enhetscheferna finns det upprättade planer till alla.

Systemen med individuella stöd- och serviceplaner, där var och en får sitt stöd och sin service definierad, är en förutsättning för att tillit och förtroende upprättas mellan den funktionshindrade och personal. Gemensamma förhållningssätt och kontinuitet av insatserna kan garanteras i och med att planerna finns och att de följs upp.

Det är bara en person som inte vet namnet på sin speciella stödpersonal i boendet. Alla uttryckte att de var nöjda med sin stödpersonal.

På frågan om de hade kontaktperson eller ledsagare så fanns det en stor osäkerhet om de hade det eller inte.

Trygghet vid läkarbesök innebär bland annat att personerna får en tid med läkaren då den personal som personen vill skall följa med är i tjänst.

Medverkan i fritidsaktiviteter varierar stort, alltifrån en aktivitet någon gång i månaden till en aktivitet varje kväll.

Alla intervjupersonerna kunde berätta om innehållet i den stötid som de alla hade med personalen. Alla uppskattade den tiden och ansåg den vara en viktig tid.

Brukarundersökningen ger bostadsgrupperna material till att kritiskt granska rutiner, förhållningssätt och bemötande. Kommentarererna är en guldgruva att plocka ur.

- SLUT-